

Ontario
Human Rights
Commission

Commission
ontarienne des
droits de la personne



Annual Report

2003-2004

Published by the Ontario Human Rights Commission
Province of Ontario, Toronto, Canada
© 2004, Government of Ontario
ISSN 0702-0538 6/04
ISBN 0-7794-6403-6

Table of Contents

MESSAGE FROM THE CHIEF COMMISSIONER.....	2
CASELOAD MANAGEMENT	3
Inquiry and Intake.....	3
Mediation.....	3
Investigation	3
The Caseload	3
POLICY DEVELOPMENT	4
Racial Profiling.....	4
Disability and Education	4
Aboriginal Human Rights Program	5
Restaurant Accessibility Initiative	5
ADVICE ON HUMAN RIGHTS MATTERS	6
Mandatory Retirement.....	6
ODA Submission	6
Accessible Public Transit.....	7
Other Matters.....	7
INCREASING AWARENESS THROUGH PUBLIC EDUCATION AND PARTNERSHIPS	8
Shoppers Drug Mart and CARP – Age poster campaign	8
HRPAO – Revised Human Rights at Work publication	8
www.ohrc.on.ca	8
International Human Rights Instruments	9
LEGAL SERVICES BRANCH.....	9
Case Summary Highlights	9
ACCOUNTABILITY FRAMEWORK.....	13
TABLES	16
HUMAN RIGHTS TRIBUNAL OF ONTARIO DECISIONS & SETTLEMENTS...	23
FINANCIAL STATEMENT	28

Message from the Chief Commissioner

June 2004



I am pleased to report on the work of the Ontario Human Rights Commission for the April 1, 2003 to March 31, 2004 fiscal year.

This year, the Commission opened 2,450 cases and closed 2,038 cases. The active caseload on March 31, 2004 was 2,549 cases. The average age of the Commission's active caseload was 10.8 months, which indicates that the Commission continues to maintain a caseload that is 12 months or less. The Commission referred a record 288 human rights complaints to the Human Rights Tribunal of Ontario.

During 2003-2004, the Commission accomplished several key achievements. Most notably, the Commission:

- conducted an inquiry into the effects of racial profiling on individuals, their families and communities, and released its report on the inquiry entitled, *Paying the Price: the Human Cost of Racial Profiling*;
- released a consultation report on disability and access to education services entitled, *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities*;
- launched a public education awareness campaign to address age discrimination in partnership with Shoppers Drug Mart and CARP, the Canadian Association for the Fifty-Plus;
- referred 200 autism-related complaints to the Human Rights Tribunal of Ontario; and,
- secured commitments from seven restaurant chains following the Commission's report, *Dining Out Accessibly*.

Finally, I am grateful to staff for their continued hard work, which has enabled the Commission to meet a number of challenges during the past year.

Keith C. Norton Q.C., B.A., LL.B
Chief Commissioner

The Ontario Human Rights Commission (the "Commission") is an arm's length agency of the government, accountable to the Legislature of Ontario through the Attorney General. The Commission's principal functions are set out in the Ontario Human Rights Code (the "Code") and include the promotion and advancement of human rights and the investigation, mediation, settlement and litigation of complaints.

Caseload Management

Under the *Code*, the Commission is required to receive all complaints that fall within its jurisdiction. In the fiscal year 2003-2004, 2,450 new complaints were filed at the Commission. This amounts to an increase of 674 cases (or 38%) over complaints filed in the 2002-2003 fiscal period and represents a general rise in complaints across most grounds of discrimination. Until this past year, new complaints filed generally remained below 2,000 cases per year. During the same period, the Commission closed 2,038 complaints.

Inquiry and Intake

In 2003-2004, the Commission's Inquiry and Intake office received 2,275 written inquiries, attended to 843 visitors to the office and responded to 42,650 of the 67,216 telephone calls it received.

Staff sent out 4,847 intake packages, and received 2,709 completed intake packages in return.

Mediation

The Commission's Mediation Office offers both formal and informal mediation services to parties. During 2003-2004, the Mediation Office closed 1,104 cases, and the mediation settlement rate was 71%.

Investigation

The Commission's Investigation Office conducts investigation and conciliation of complaints that are not settled or otherwise resolved through the Mediation Office. In this fiscal year, the total number of cases closed through investigation was 934.

The Caseload

On March 31, 2004, the Commission's active caseload was 2,549 cases. This represents an increase of 412 cases over last year's caseload of 2,137.

Despite an increase in the number of complaints filed, the Commission closed 2,038 cases compared to the 1,954 complaints closed last year, and continued to reduce the average age of the Commission's active caseload from 11.5 months to 10.8 months.

The Commission also referred a record 288 cases to the Human Rights Tribunal of Ontario (200 of which are being heard together). Last year, 58 referrals were made.

Policy Development

In keeping with its mandate to promote understanding of human rights and to conduct research to eliminate discriminatory practices, the Commission undertook a number of policy development initiatives in 2003-2004. Commission policies and guidelines are approved public statements that set out the Commission's interpretation of the *Code*.

Racial Profiling

During the year 2003-2004, the Commission completed its inquiry into the effects of racial profiling on communities. The purpose of the inquiry was twofold: to give a voice to individuals who have experienced profiling and, in doing so, raise awareness of the negative consequences of profiling among people who have not been impacted by it.

On December 9, 2003, the Commission released its final Report on the inquiry entitled *Paying the Price: the Human Cost of Racial Profiling*. The Report looks at the impact of racial profiling on individuals who have experienced it, their families and their communities, and the detrimental effects of this practice on society as a whole.

The Report provides recommendations aimed at ending the practice of profiling where it already exists, improving the monitoring of situations where it is alleged to occur, and preventing incidents of profiling from occurring in the first place. The Report received major media coverage, and on the whole, elicited favourable reaction from the public. Information generated during the inquiry will also be used to inform the Commission's work towards policy development on the ground of race.

Disability and Education

In October 2003, the Commission released a Consultation Report entitled *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities*.

The Report represents an overview of the feedback received from consultees from across the province during the Commission's consultation in the fall of 2002. It canvasses human rights issues that arise in the provision of education to students with disabilities at the primary, secondary and post-secondary levels, outlines actions required by parties to the accommodation process and sets out the Commission's own commitments in this regard.

The Commission is currently developing *Guidelines on Accessible Education* as a companion document to the Consultation Report. The *Guidelines* will outline the Commission's interpretation of the legal responsibilities of all parties to the accommodation process with respect to: access to education, combating negative attitudes and stereotypes, determining and providing appropriate accommodations, respecting the confidentiality of persons with disabilities, developing a dignified and effective accommodation process, and applying the undue hardship standard.

Aboriginal Human Rights Program

Throughout the 2003-2004 year, the Commission continued its partnership with the Native Canadian Centre of Toronto in conducting the Aboriginal Human Rights Program. The objectives of this program, now in its fourth year of operation, are to create and build on awareness of the *Code* among people of Aboriginal communities and to enhance their access to the Commission's services. A human rights coordinator was engaged to provide information and support to individuals experiencing discrimination and assist them with access to the Commission's complaint process, if required. Three public education activities per month were held in workplaces, schools and community agencies. The Commission will be consulting with community representatives to develop some options for building on what has been learned through the program to date.

Restaurant Accessibility Initiative

In June 2003, the results of an independent accessibility audit of seven restaurant chains prepared for the Commission were shared with Country Style Donuts, McDonalds, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet and Tim Hortons.

The audit of four sites per chain demonstrated the nature of barriers that customers with disabilities would face. These included lack of safe pedestrian routes into the restaurant, automatic doors at entrances, lower counter heights at cash registers or self-serve areas, Braille menus, and accessible washroom facilities.

The Commission believes that rather than addressing barriers on the basis of one human rights complaint at a time, it is far more preferable that businesses make commitments and take steps to achieve inclusive facilities voluntarily and cooperatively.

During the fall, the Chief Commissioner met with representatives from the chains and found their willingness to cooperate and discuss concerns to be very positive. All seven chains made commitments to a process that will eliminate barriers for customers with disabilities.

The Commission's report on this initiative entitled, *Dining Out Accessibly* is scheduled for release in April 2004. The Commission plans to seek similar cooperation and commitments from others in the restaurant and hospitality industry.

Advice on Human Rights Matters

As part of its mandate to eliminate discrimination in society and advance broader societal and human rights issues as they emerge, the Commission provided advice on a number of matters.

Mandatory Retirement

The Chief Commissioner issued a press release in May 2003 regarding the introduction of a Bill that would provide more flexibility and choice in the area of retirement. He also wrote to the new government in January 2004, encouraging them to reintroduce legislation that will eliminate the requirement for workers to retire at age 65 and provide them with human rights protections in the workplace.

ODA Submission

In March 2004, the Commission presented an in-depth submission to the Ministry of Citizenship and Immigration, outlining the need for reform to the *Ontarians with Disabilities Act*. The steady increase in recent years of complaints by persons with disabilities to the OHRC illustrates the importance of making the *Ontarians with Disabilities Act* an agent of real change for persons with disabilities in this province.

The submission describes priorities for change as well as the human rights principles that should be reflected in a revised *Ontarians with Disabilities Act*.

The Commission believes that, in order to be effective, the *Ontarians with Disabilities Act* must apply to the private as well as the public sector, build on the protections of the *Code* and accepted human rights principles, and address more precisely the issues of persons with non-mobility related disabilities. Accessibility plans should be retained and refined as essential tools for achieving a barrier-free Ontario, and accessibility standards should be developed and applied. Measures for receiving and resolving complaints are also essential, as are monitoring, public reporting and accountability measures for the body charged with administering and enforcing the *Ontarians with Disabilities Act*.

Accessible Public Transit

In keeping with its stated commitment to promote accessible public transit, the Commission, working with the Ontario Community Transportation Association (OCTA), discussed accessibility issues as part of a panel at the Ontario Transportation Expo Annual Conference in April 2003.

Commission staff also participated in OCTA's four regional meetings held in October 2003 with over 40 transit authorities across the province. As well, in its March 2004 submission on the *Ontarians With Disabilities Act*, the Commission identified public transit as one of several key sectors where a sustained collaborative approach and standards setting are needed to bring about progressive realization of rights.

Other Matters

The Commission also wrote to:

- the Minister of Health and Long-Term Care and the Association of Municipalities of Ontario about the possible adverse effects of the Ministry's proposed strategy of using chemical agents to deal with the West Nile Virus on persons protected by the *Code*, including pregnant women, young children and persons with disabilities, in particular, persons with environmental sensitivities;
- the major providers of gas station services, outlining their responsibilities under the *Code* to provide equal and appropriate service to persons with disabilities;
- the Minister of Children's Services and the Minister of Education regarding access to preschool programs for deaf/hard of hearing children;
- the Psychiatric Patient Advocate Office in response to two concerns raised about the rights of persons with mental illness: the search and seizure of personal property of patients living in psychiatric facilities; and, the *Coroners Act* stipulation that inquests for deaths of persons involuntarily committed to psychiatric facilities are discretionary; and,
- the Minister of Community Safety and Correctional Services outlining that, when undertaken appropriately, race-based data collection can be an effective component of a broad strategy for preventing social phenomena widely recognized as discriminatory, such as racial profiling. The Commission plans to release guidelines on data collection early in the 2004-2005 fiscal year.

Increasing Awareness through Public Education and Partnerships

Another important function of the Commission is to develop and conduct programs of public information and education.

During the 2003-2004 fiscal year, the Commission participated in a total of 105 public education events to community groups, employer groups, law offices and educators reaching nearly 9,000 individuals. Presentations covered a variety of topics ranging from workplace harassment and accommodation for persons with disabilities in educational settings to racial profiling and accessibility of public transit. The Chief Commissioner also spoke with educational groups, including elementary and secondary school students, and teacher and postsecondary faculties, at conferences organized by law offices and legal clinics, and met with visiting international delegations. And, many more individuals are reached through other initiatives, such as the Commission's public awareness campaigns.

Shoppers Drug Mart and CARP – Age poster campaign

In July 2003, the Commission launched a public awareness campaign to counteract myths and stereotypes about older persons, in partnership with Shoppers Drug Mart and CARP, Canada's Association for the Fifty-Plus. For a two-week period from July 26th to August 9th, 2003, Shoppers Drug Mart stores across the country displayed the Commission's *Best Before* posters of older persons with the tagline, "Nobody has a shelf life. Stop age discrimination, now. It's illegal, and it's just plain wrong." The drugstores also distributed a new leaflet on age discrimination to develop a better understanding by the public of ageism and its effects.

HRPAO – Revised Human Rights at Work publication

In February 2004, the Commission, in partnership with the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) launched a revised and expanded version of *Human Rights at Work*. This plain language guide for employers is one of the Commission's most popular publications and covers the key human rights issues in today's workplaces: job design and hiring, accommodating persons with disabilities, drug and alcohol testing, harassment policies and rights for pregnant employees and same-sex partners.

www.ohrc.on.ca

The Commission's Web site provides quick access to Commission policies, plain language guides, and to case summaries, news releases and information on consultations and upcoming initiatives.

During the fiscal year 2003-2004, 461,365 unique visits to the Web site were recorded, which represents an increase of more than 130,000 unique visits over the previous fiscal year. On average 1,261 people visited the Web site each day.

International Human Rights Instruments

The Commission also provides input into Canada's reports, which are required under the various international human rights instruments to which Canada is a signatory.

In 2003-2004, the Commission provided information for Ontario's submission for Canada's 5th Report on the International Covenant on Civil and Political Rights, and submitted a response to the draft United Nations Human Rights Report on Canada (released in February 2004) following the Chief Commissioner's meeting in September 2003 with M. Doudou Diene, the U.N. Special Rapporteur on Contemporary Forms of Racism.

Legal Services Branch

During the 2003-2004 fiscal year, the Legal Services Branch was involved in the following resolutions: 7 Human Rights Tribunal of Ontario decisions, 26 settlements, 5 judicial review decisions, 3 decisions from the Superior Court of Justice, 5 appeal court decisions, and 2 decisions from the Supreme Court of Canada.

At the end of the 2003-2004 fiscal year, the ongoing litigation in the Legal Services Branch comprised of: 292 complaints before the Human Rights Tribunal of Ontario (200 of these cases are being heard together), 12 judicial review applications before the Divisional Court, 2 cases before the Superior Court of Justice, 5 appeals before various Ontario Courts (including an intervention in the Court of Appeal), and 5 cases at the Supreme Court of Canada.

The following are highlights of some of the significant decisions, settlements, and cases over the past year.

Case Summary Highlights

1. Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. Ontario Public Service Employees Union, Local 324 (S.C.C.)

The Supreme Court of Canada ruled that a grievance arbitrator has the power and responsibility to enforce the substantive rights and obligations of human rights and other employment-related statutes as if they were part of the collective agreement. The Court stated that human rights and employment standards legislation set a standard below which an employer and union cannot contract. The Court therefore held that the Board of Arbitration was correct to conclude that

the substantive rights and obligations of the *Human Rights Code* are incorporated into each collective agreement over which an arbitrator has jurisdiction. Accordingly, the Supreme Court found no reason to interfere with the Board's finding that the subject matter of the grievance was arbitrable.

2. Pritchard v. Ontario Human Rights Commission (S.C.C.)

The Court upheld the Commission's claim that a legal opinion provided to the Commissioners is subject to solicitor-client privilege and need not be disclosed to the parties to the complaint. Solicitor-client privilege applies with equal force in the context of advice given to an administrative board by in-house counsel as it does to advice given in the realm of private law.

The "common interest" or "joint interest" exception to solicitor-client privilege does not apply to the Commission because it does not share an interest with the parties before it. The Commission is a disinterested gatekeeper for human rights complaints and, by definition, does not have a stake in the outcome of any claim. The Commission neither has a trust relationship with, nor owes a fiduciary duty to, the parties appearing before it. Procedural fairness also does not require the disclosure of a privileged legal opinion.

Section 10 of the *Judicial Review Procedure Act* does not clearly or unequivocally express an intention to abrogate solicitor-client privilege, nor does it stipulate that the "record" includes legal opinions. As such, "record of the proceedings" should not be read to include privileged communications from Commission counsel to the Commission.

3. Canada Mortgage and Housing Corp. v. Iness (Ont. Court of Appeal)

The Court of Appeal held that the eligibility criteria attached to a federal government housing grant (here, between the Canada Mortgage and Housing Corp. (CMHC) and Caroline Co-Operative Homes Inc.) was not subject to provincial human rights legislation.

The complainant alleged that one of the criteria under which she received a housing subsidy discriminated against her as a person in receipt of social assistance. After referral of the complaint to the Human Rights Tribunal of Ontario, the complainant successfully added CMHC as a respondent in the proceedings on the basis that CMHC's funding policy and Operating Agreement were subject to provincial regulatory authority under the *Code*. On judicial review, however, the Divisional Court quashed the Tribunal's order. The Court of Appeal, in dismissing the appeal, concluded that CMHC's authority to advance funds to the Co-op was a valid exercise of the federal government's "spending power" and was not an attempt to regulate a matter within provincial jurisdiction. The Court also agreed with the Divisional Court that, by virtue of the doctrine of interjurisdictional immunity, the *Code* must be read down so as not to limit the

authority given to CMHC by valid federal legislation since the terms on which CMHC disburses federal funds are part of its core function.

The complainant is seeking leave to appeal to the Supreme Court of Canada.

4. Her Majesty the Queen in Right of Ontario v. Michael McKinnon and Ontario Human Rights Commission (Ont. Div. Ct.)

The Ministry of Correctional Services appealed from a decision of the Board of Inquiry (now Human Rights Tribunal of Ontario), dated November 29, 2002, which held that the Ministry failed to comply fully with a 1998 order of the same Board relating to discrimination in the workplace. The Board made further remedial orders in its decision which were the subject of this appeal. The Court held that there was sufficient evidence before the Board to support the finding that the Ministry did not comply with its previous order. The Court then had to consider whether having found non-compliance, the Board's role was at an end, requiring the complainant to return to the Commission to begin anew with a fresh complaint. The Court held that this would be contrary to the intent of the *Code*, the purpose of which is to eradicate discrimination. The Court held that it was open to the Board, as part of its ongoing obligation to oversee implementation, to recast its original orders to meet what it found to be a continuing problem. Leave has been granted to the Ministry to bring a further appeal of the Board's decision to the Ontario Court of Appeal.

5. Gismondi v. Ontario Human Rights Commission (Ont. Div. Ct.)

This was a judicial review of the Commission's decision to exercise its discretion under s. 34 and s. 37 of the *Code* to not deal with Mr. Gismondi's human rights complaint. The Commission's reasons for not dealing with the complaint were that the complaint was filed too late and that this delay was not incurred in good faith. The Court considered the standard of review to be applied on a judicial review of the exercise of the Commission's discretion under sections 34 and 37 of the *Code*. Given the Commission's acknowledged expertise in dealing with human rights complaints, the purpose of the legislation and the nature of the particular problem being addressed by the Court on a review of a section 34 or 37 decision, the Court concluded that the Commission's decisions in such matters are entitled to the degree of deference found at the "patent unreasonableness" end of the spectrum of review. The Court went on to find that the decisions of the Commission were not patently unreasonable in this case. In addition, the Court held that the Commission met all the requirements of procedural fairness.

6. Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy (No. 2) (H.R.T.O.)

The Human Rights Tribunal of Ontario ruled that the respondent discriminated against the complainant because of her race and sex, sexually and racially harassed her, made sexual advances, and ultimately terminated her employment

because she objected to his conduct. This decision represents the first time the Tribunal explicitly recognized and applied the concept of intersectionality with respect to both liability and remedy. The Tribunal found that the intersectionality of the discrimination based on sex and race exacerbated the complainant's mental anguish. The Tribunal found that the respondent sexually and racially harassed the complainant because she was a young black woman over whom he could assert economic power and control. He also repeatedly diminished her because of his racist assumptions about the sexual promiscuity of black women. The Tribunal awarded the complainant \$25,000 in general damages for sex discrimination, sexual solicitation and harassment, and reprisal, and \$10,000 in general damages for racial discrimination and racial harassment. The Tribunal also awarded \$10,000 for mental anguish and \$3,384 for lost wages. In addition, the Tribunal also ordered the respondent to fulfill a series of public interest remedies.

Accountability Framework

The Commission's Accountability Framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously-established targets.

The following is a summary of achievements against targets in the 2003-2004 fiscal year.

SERVICE AREA

2003-2004 COMMITMENTS

Enforcement

- Inquiry Service Representatives will answer 70% of telephone inquiries.
- Achieve at least a 70% settlement rate in cases in which mediation has been attempted at the Commission.
- The average age of cases in the investigation inventory will be no more than 14 months.
- Average age of case inventory will be less than 12 months.

Promotion

- In partnership, implement age discrimination public awareness campaign and related public education activities.
- Develop framework for Aboriginal Human Rights Program.
- Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education.

Advancement

- Release the Consultation Report on Disability and Education.
- Release guidelines on application of the *Code* with regards to issues of disability in the education sector.
- Develop consultation framework on the ground of race.
- Release consultation report on racial profiling.
- Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario.

SERVICE AREA

2003-2004 ACHIEVEMENTS

Enforcement

- Inquiry Service Representatives answered 63.5% of telephone inquiries.
 - Achieved a 71% settlement rate in cases in which mediation was attempted at the Commission.
 - The average age of cases in the investigation inventory was 17.5 months on March 31, 2004.
 - Average age of case inventory was 10.8 months on March 31, 2004.
-

Promotion

- Implemented age discrimination public awareness campaign in partnership with Shoppers Drug Mart and CARP. Produced and distributed brochure on age discrimination against older Ontarians.
 - Evaluated Aboriginal Program.
 - Met and exceeded 80% satisfaction rate among participants at public education events.
 - Released revised edition of *Human Rights at Work* Guide in partnership with the Human Resources Professionals Association.
-

Advancement

- Released consultation report on disability and education, *The Opportunity to Succeed: Achieving Barrier-free Education for Students with Disabilities*.
- Completed preliminary work for guidelines on application of the Code with regards to issues of disability in the education sector.
- Developed framework for policy development on the ground of race.
- Released consultation report on racial profiling, *Paying the Price: The Human Cost of Racial Profiling*.
- Finalized report on restaurant accessibility with seven major chains: *Dining Out Accessibly* and received commitments from restaurant chains to address issue of accessibility.

The following are the Commission's public commitments for the 2004-2005 fiscal year.

SERVICE AREA	2004-2005 COMMITMENTS
Enforcement	• For complaint inquiries, the "call abandoned rate" will be less than 30%. • Achieve a settlement rate of at least 70% in cases in which mediation is attempted. • Average age of case inventory will be less than 12 months.
Promotion	• In partnership, develop one public awareness campaign and related public education activities. • Review framework for Aboriginal Human Rights Program. • Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants at public education events.
Advancement	• Initiate work on phase one of family status project. • Release guidelines on application of the <i>Code</i> related to issues of disability in the education sector. • Conduct Policy Dialogue as part of policy development on the ground of race. • Follow up on recommendations set out in the Disability and Education Consultation Report. • Follow up on recommendations in the Racial Profiling Report. • Expand Restaurant Initiative to other chains.

Tables

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of New Complaints: 2,450

	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total Complaints Per Social Area	Percentage of all Complaints
Accommodation	7	2	10	0	1	4	48	13	11	6	11	11	29	0	4	10	5	8	180	90	3.67%
Contracts	34	1	1	0	0	1	36	2	0	0	1	0	3	0	1	1	1	0	82	40	1.63%
Employment	171	107	25	8	11	74	1090	223	90	45	183	0	502	1	240	586	229	77	3662	1940	79.18%
Services	12	37	16	1	5	18	211	43	18	6	34	4	140	0	17	31	10	9	612	346	14.12%
Vocational Associations	8	2	0	0	1	1	22	4	1	0	3	0	8	0	1	5	2	0	58	34	1.39%
Total Grounds	232	149	52	9	18	98	1407	285	120	57	232	15	682	1	263	633	247	94	4594	2450	100
Percent of Grounds Cited	5.05%	3.2%	1.13%	0.20%	0.39%	2.13%	30.63%	6.20%	2.61%	1.24%	5.05%	0.33%	14.85%	0.02%	5.72%	13.78%	5.38%	2.05%	100%		
Percent of Total Complaints Filed	9.47%	6.08%	2.12%	0.37%	0.73%	4.00%	57.43%	11.63%	4.90%	2.33%	9.47%	0.61%	27.84%	0.04%	10.73%	25.84%	10.08%	3.84%			

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated in 2003/2004

Age	18	\$131,936.44	\$7,329.80
Ancestry	17	\$98,549.64	\$5,797.04
Association	5	\$14,700.00	\$2,940.00
Breach of Settlement	1	\$37,500.00	\$37,500.00
Citizenship	4	\$25,056.00	\$6,264.00
Creed	12	\$43,822.00	\$3,651.83
Disability	210	\$1,734,034.50	\$8,257.31
Ethnic Origin	32	\$259,644.28	\$8,113.88
Family Status	18	\$101,750.00	\$5,652.78
Marital Status	9	\$24,650.00	\$2,738.89
Place of Origin	31	\$148,364.64	\$4,785.96
Public Assistance	7	\$3,029.64	\$432.81
Race & Colour	81	\$565,001.00	\$6,975.32
Reprisal	65	\$519,660.20	\$7,994.77
Sex & Pregnancy	150	\$880,248.26	\$5,868.32
Sexual Harassment	70	\$503,939.63	\$7,199.14
Sexual Orientation	16	\$93,270.00	\$5,829.38
Total for All Grounds*	746	\$5,185,156.23	\$6,950.61
	Number Receiving Damages	Monetary Damages	Average

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the total sum of monetary damages by ground exceeds the sum of monetary damages by complaints \$2,653,769.21

Table 3: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed: 2,038

Dismissed	16	22	6	1	1	11	147	37	9	7	22	4	79	2	25	52	12	7	460	253	12.41%
Failure to Provide Evidence	0	1	0	1	0	0	6	1	0	0	1	0	4	0	1	4	3	0	22	12	0.59%
Not Deal With (Sec. 34)	60	12	3	2	1	8	160	29	43	28	19	30	42	0	20	56	7	6	526	245	12.02%
Referred to Human Rights Tribunal	15	7	3	0	0	2	232	13	8	3	4	1	33	1	10	36	15	3	386	286	14.03%
Resolved	18	29	1	2	0	24	160	45	10	0	38	0	66	0	30	66	21	7	517	275	13.49%
Settled	49	49	14	4	17	26	418	90	38	16	79	10	207	0	113	260	114	31	1535	778	38.17%
With-drawn	12	15	5	0	8	11	104	25	10	6	23	0	54	1	10	48	10	12	354	189	9.27%
Total	170	135	32	10	27	82	1227	240	118	60	186	45	485	4	209	522	182	66	3800	2038	100%
Percentage	4.47%	3.55%	0.84%	0.26%	0.71%	2.16%	32.29%	6.32%	3.11%	1.58%	4.89%	1.18%	12.76%	0.11%	5.50%	13.74%	4.79%	1.74%	100.00%		
	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Disability	Ethnic Origin	Family Status	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total for All Complaints	Percentage of all Complaints

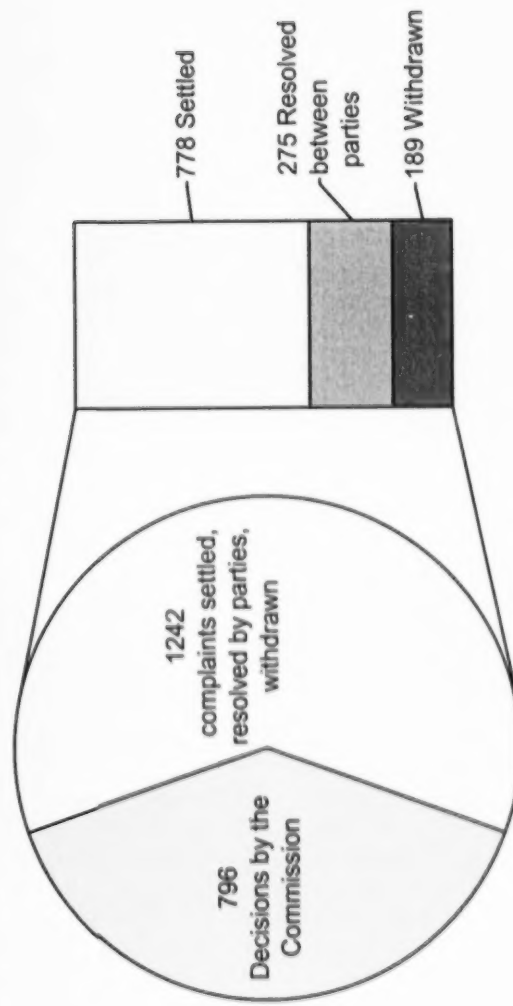
Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.

*A total of 288 complaints were referred to the Human Rights Tribunal during fiscal 2003-04. Two additional complaints, which had been previously closed by the Commission, were referred following reconsideration under section 37 of the Code.

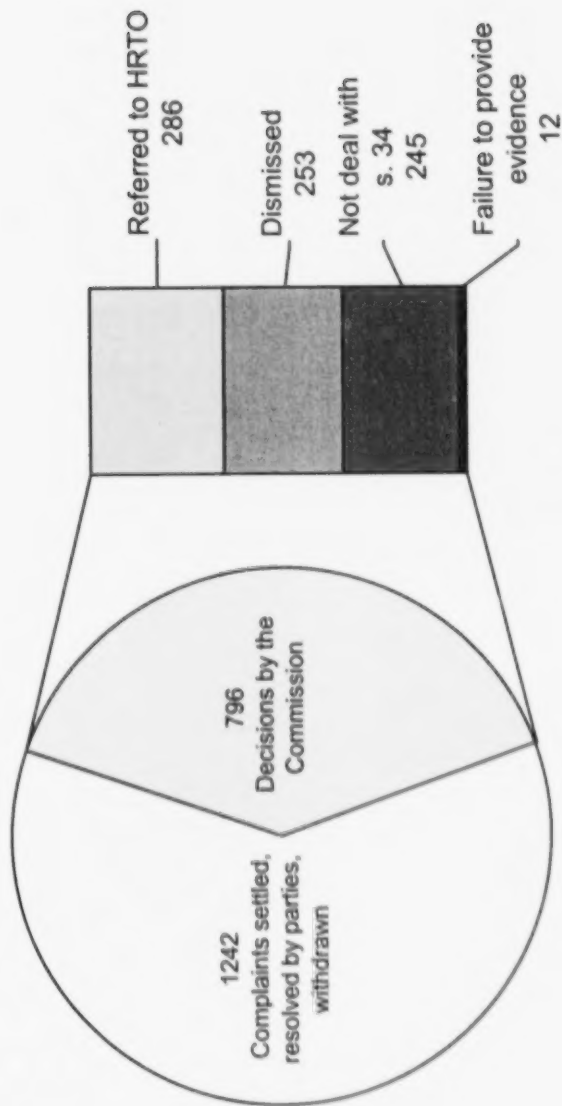
Table 4: Complaints Closed by Disposition and Social Area
Total Number of Complaints Closed: 2,038

Dismissed	7	1	167	73	5	253	12.41%
Failure to Provide Evidence	0	0	12	0	0	12	0.59%
Not Deal with (Sec. 34)	33	34	135	34	9	245	12.02%
Referred to Human Rights Tribunal	12	0	56	217	1	286	14.03%
Resolved	3	0	176	95	1	275	13.49%
Settled	34	0	672	68	4	778	38.17%
Withdrawn	5	0	161	22	1	189	9.27%
Total	94	35	1379	509	21	2038	100%
Percentage	4.61%	1.72%	67.66%	24.98%	1.03%	100%	
	Accommodation	Contract	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Percentage of all complaints

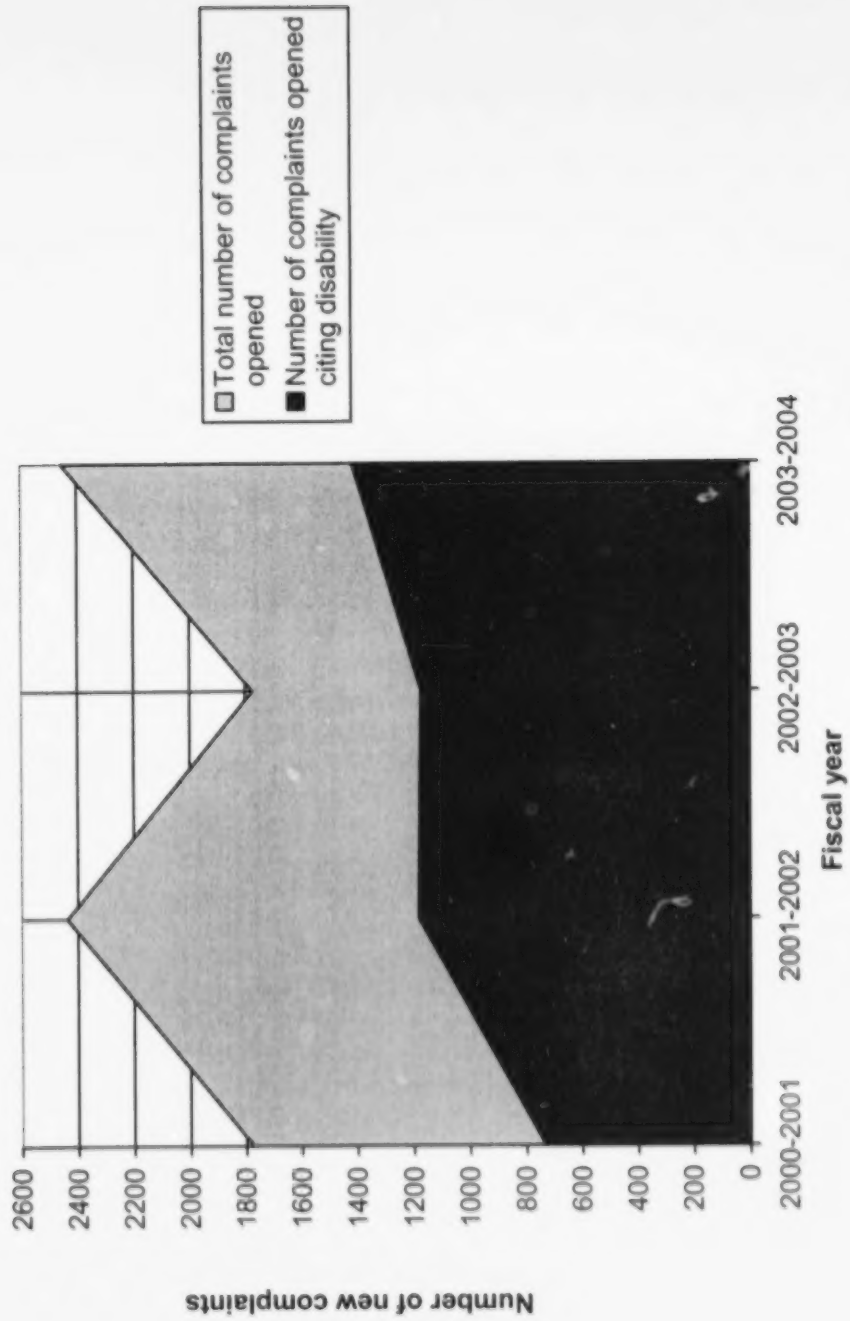
Resolved Cases: Details on Settlements



Breakdown of Commission Decisions



Number of complaints citing disability



Human Rights Tribunal of Ontario Decisions & Settlements

Decisions	Grounds
St. Hill v. VRM Investments Ltd., et al.	family status
Weiher v. Polhill	disability
Morrison, Anton, Vapiwalla, McLean, Duhaney v. Motsewetsho and Patrons Online	sex, sexual harassment, sexual solicitation, ethnic origin, reprisal
Gibbons and Ladouceur v. Sports Medic Inc., et al	sex, sexual harassment, solicitation
Cunanan v. Boolean Developments Ltd., et al.	family status, age, association
Baylis-Flannery v. De Wild, Tri Community Physiotherapy	sex, sexual solicitation, harassment, race, sexual harassment, reprisal
Settlements	Grounds
Opeitum v. Cancer Care Ontario et al.	race, colour, sex, reprisal, harassment
Mohammed-Ali v. Skylink Technologies Inc., et al.	creed, race, ethnic origin, reprisal
Burga v. Airline Services International Inc., Et al.	sex
Lewis v. Neurosurgery Associates et al.	disability
Lawson v. U of T et al.	creed, citizenship, reprisal
Negin v. The Equitable Trust Company et al.	family status
Powers v. Iskar Tools Inc., et al.	disability
Borden v. Penwest Development Corp. Ltd. o/a Bond Place Hotel et al.	sex
Crawley v. Anne Marie Hill Housing Co- Operative Inc.	family status, sex, receipt of public assistance

Settlements	Grounds
Defina v. Canadian Thermo Windows Inc., et al.	disability
DiRoma v. D.K.M. Manufacturing Ltd., et al	age, sex, ethnic origin
Han v. 922312 Ontario Ltd. o/a Steam Sauna et al.	sex, sexual solicitation
Da Costa v. Lovat Tunnel Equipment Inc., et al.	race, colour, ancestry, place of origin, ethnic origin, reprisal
Stephenson v. City of Toronto	disability
Jansen v. Syncromesh Inc., et al.	disability
Onoriode v. Woodbine building Supply Ltd., et al.	race, colour, place of origin
Livingstone v. Club Monaco Corp., et al.	family status, reprisal
Jane Doe v. An Ontario School Board et al.	disability
Stratton v. Skylink Technologies Inc.	sex, sexual harassment, reprisal
Mulligan v. Multiview Inc., et al.	sex, reprisal, sexual harassment
Ollson v. Wooden Dreams Ltd., et al.	disability
Lohnert v. Mother Parker's Tea & Coffee	disability
Basdeo v. Travel Media Ltd., et al	sex, sexual solicitation
Piche v. Cornwall Youth Residence Inc., et al.	sex
Bishop v. Royal Canadian Legion (Talbot Trail Branch 613) et al.	sex

Settlements	Grounds
MacPherson v. Southern Supplies Ltd., et al.	disability
Epstein v. York Condo Corp. 67 et al.	creed
Geminiuc v. DMR Financial Services Group Inc., et al.	contracts
Cousineau v. Rainbow District School Board	disability
Ellery v. Orion Bus Industries Ltd. et al.	disability, reprisal
Reid, Mason v. Silex Inc. et al.	race, colour, ancestry, place of origin, ethnic origin
Armstrong v. City Buick Pontiac Cadillac Ltd. et al.	race, colour, reprisal
Cooper v. Beech Hall Housing Cooperative Inc.	disability, receipt of public assistance
Somerville v. Pickerel Lake Lodge Ltd. et al.	family status
Roach v. Days Inn et al.	ancestry
Saxon v. Corporation of the Town of Amherstburg	disability

***Superior Court of Justice
Divisional Court
(Judicial Review)***

Campbell v. OHRC	race, colour, ancestry, ethnic origin, place of origin, disability
Cespedes v. University of Toronto and OHRC	race, colour, ancestry, ethnic origin
Chol v. York University and OHRC	ancestry, colour, place of origin, race
Gismondi v. Corporation of the City of Toronto and OHRC	age
Gurofsky v. Fanshaw College and OHRC	disability
Layzell v. OHRC	sex, harassment, disability, reprisal
O.N., A Minor by his litigation guardian, N.N., A Minor by his litigation guardian, and C.K. v. OHRC	disability
Mianowski v. OHRC and Lever Ponds	disability
Okafor v. Her Majesty the Queen and OHRC	marital status, race, colour, family status, ethnic origin, creed, disability
Pieters v. University of Toronto and OHRC	race
Pritchard v. OHRC	sex, sexual harassment, reprisal
Sleiman v. OHRC and AG of Ontario	sex, family status, marital status
Way v. Dufferin Peel Catholic District School Board et al. and OHRC	marital status, age

***Superior Court of Justice
(Civil)***

Farris v. Staubach Ontario Inc. and OHRC	sexual harassment
Lacasse v. OHRC et al.	ancestry

***Superior Court of Justice
Divisional Court
(Appeal)***

Ministry of Correctional Services et al. v. Michael McKinnon and OHRC	race, ancestry, ethnic origin, harassment
--	--

Court of Appeal for Ontario

Brillinger v. The Canadian Lesbian and Gay Archives and OHRC	sexual orientation
---	--------------------

Iness v. Caroline Co-operative Housing Inc. et al. and OHRC	receipt of public assistance
--	------------------------------

Pieters v. University of Toronto and OHRC	race
--	------

Supreme Court of Canada

Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. OPS et al. and OHRC	sex
--	-----

Pritchard v. OHRC	sex, sexual harassment, reprisal
-------------------	----------------------------------

Financial Statement

2003-2004 Actual Year-End Financial Position (\$'000)

	2003-04 Printed Estimates	Revised Budget Mar. 31, 2004	Actual Expenditure Mar. 31, 2004	2003-04 Year-End Variance	
				\$	% of Revised Budget
Salaries & Wages	9,132.1	9,132.1	8,249.6	882.5	9.7
Employee Benefits	969.4	969.4	990.4	(21.0)	(2.2)
Other Direct Operating Expenses (ODOE)	2,087.9	2,087.9	2,742.2	(654.3)	(31.3)
	12,189.4	12,189.4	11,982.2	207.2	1.7

Note: The OHRC 2003-2004 year-to-date expenditure of \$11,982.8 was decreased by the year-to-date revenues of \$0.6, for a net actual expenditure of \$11,982.2

Commission
ontarienne des
droits de la personne

Ontario
Human Rights
Commission



Rapport annuel

2003-2004

Publié par la Commission ontarienne des droits de la personne
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
© 2004, Gouvernement de l'Ontario
ISSN 0702-0538 6/04
ISBN 0-7794-6403-6

Table des matières

MESSAGE DU COMMISSAIRE EN CHEF	2
GESTION DES DOSSIERS	3
Renseignements et réception des demandes	3
Médiation	3
Enquêtes	3
Nombre de dossiers	4
ÉLABORATION DES POLITIQUES	4
Profilage racial	4
Handicap et éducation	5
Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones	5
Initiative sur l'accessibilité des restaurants	6
CONSEILS EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	7
La retraite obligatoire	7
Mémoire sur la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario	7
Accessibilité des transports en commun	8
Autres Sujets	8
SENSIBILISATION ACCRUE GRÂCE À L'ÉDUCATION DU PUBLIC ET AUX PARTENARIATS	9
Avec Shoppers Drug Mart et CARP – Campagne d'affiches sur l'âge	9
Avec HRPPO – Révision de la publication Les droits de la personne au travail	9
www.ohrc.on.ca.....	10
Les instruments internationaux des droits de la personne	10
DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES	10
Points saillants de certaines affaires marquantes	11
CADRE DE RESPONSABILISATION	15
TABLEAUX	18
DÉCISIONS ET RÈGLEMENTS DU TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO.....	25
ÉTATS FINANCIERS	30

Message du commissaire en chef

juin 2004



J'ai le plaisir de rendre compte des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne durant l'exercice allant du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004.

Cette année, la Commission a ouvert 2 450 dossiers et en a fermé 2 038. Le nombre de dossiers actifs au 31 mars 2004 était de 2 549. L'âge moyen des dossiers actifs de la Commission était de 10,8 mois, ce qui indique que la Commission continue d'assurer le traitement du volume de dossiers dans des délais de 12 mois ou moins. La Commission a soumis un nombre record de 288 plaintes pour atteinte aux droits de la personne au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Durant l'exercice 2003-2004, la Commission a mené à bien de nombreux travaux d'importance. Notamment, la Commission :

- a mené une enquête sur les effets du profilage racial sur les individus, leurs familles et leurs communautés et a publié le rapport d'enquête intitulé *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial*;
- a publié un rapport de consultation sur le handicap et l'accès aux services d'éducation intitulé *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*;
- a lancé une campagne de sensibilisation du public pour contrer la discrimination fondée sur l'âge en partenariat avec Shoppers Drug Mart et CARP, Canadian Association for the Fifty-Plus;
- a soumis 200 plaintes portant sur l'autisme au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- a obtenu des engagements de la part de sept chaînes en faveur de l'accessibilité de leurs restaurants à la suite de la publication du rapport de la Commission intitulé *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*.

Enfin, je tiens à exprimer ma gratitude au personnel pour son travail intense et incessant, sans lequel la Commission n'aurait pu relever de si nombreux défis au cours du dernier exercice.

Le commissaire en chef,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'K. Norton'.

Keith C. Norton, c.r., B.A., LL.B

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement qui rend compte de ses activités à l'Assemblée législative, par l'intermédiaire du procureur général. Ses principales fonctions, énoncées dans le Code des droits de la personne (le « Code »), comprennent la promotion des droits de la personne, l'enquête, la médiation, le règlement et le litige de ces plaintes.

Gestion des dossiers

En vertu du *Code*, la Commission est tenue de recevoir toutes les plaintes pour atteinte aux droits de la personne qui sont de son ressort. Au cours de l'exercice 2003-2004, 2 450 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission. Ce chiffre représente une augmentation de 674 dossiers (ou 38 %) par rapport aux plaintes déposées au cours de l'exercice 2002-2003 et indique une hausse générale du nombre des plaintes pour presque tous les motifs prohibés de discrimination. Jusqu'à cette dernière année, les nouvelles plaintes déposées se chiffraient généralement à moins de 2 000 par année. Au cours de la même période, la Commission a fermé 2 038 dossiers.

Renseignements et réception des demandes

Au cours de l'exercice 2003-2004, le personnel du Bureau de renseignements et de réception des demandes a reçu 2 275 demandes de renseignements par écrit, il a accueilli 843 visiteurs au bureau et a répondu en personne à 42 650 des 67 216 appels reçus.

Le personnel a envoyé 4 847 trousse de demande et a reçu 2 709 formulaires de demande remplis.

Médiation

Le Bureau de médiation de la Commission offre des services formels et informels de médiation aux parties. Au cours de l'exercice 2003-2004, le Bureau de médiation a fermé 1 104 dossiers et le taux de règlement a été de 71 %.

Enquêtes

Le Bureau des enquêtes de la Commission mène des enquêtes et tente de favoriser la conciliation des parties dans le cas de plaintes qui ne sont pas réglées ou autrement résolues par le Bureau de médiation. Au cours de l'exercice écoulé, le nombre total de dossiers fermés par l'intermédiaire des enquêtes se chiffre à 934.

Nombre de dossiers

Au 31 mars 2004, le nombre de dossiers actifs était de 2 549 dossiers. C'est là une augmentation de 412 dossiers par rapport aux 2 137 dossiers actifs du dernier exercice.

Malgré une augmentation du nombre de plaintes déposées, la Commission a fermé 2 038 dossiers, comparativement aux 1 954 dossiers fermés pour l'exercice précédent, et elle a continué à réduire l'âge moyen de ses dossiers actifs qui est passé de 11,5 mois à 10,8 mois.

La Commission a également soumis 288 plaintes au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (dont 200 seront entendu conjointement), comparativement à 58 pour l'exercice précédent.

Élaboration des politiques

Fidèle à son mandat de promouvoir une meilleure compréhension des droits de la personne et d'effectuer des recherches afin d'éliminer les pratiques discriminatoires, la Commission a entrepris en 2003-2004 un certain nombre d'initiatives visant l'élaboration de politiques. Les politiques et les lignes directrices de la Commission sont des textes publics approuvés par les commissaires qui énoncent la manière dont la Commission interprète différentes dispositions du *Code*.

Profilage racial

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a achevé son enquête sur les effets du profilage racial sur les communautés. L'enquête de la Commission avait un double objectif : donner une tribune aux personnes qui ont été victimes d'incidents de profilage et, ce faisant, faire connaître les effets pernicieux de cette pratique au sein des segments de la population qui ne vivent pas de telles expériences.

Le 9 décembre 2003, la Commission a publié son rapport d'enquête final intitulé *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial*. Le rapport examine l'impact du profilage racial sur les personnes qui en ont été victimes, leurs familles et leurs communautés, ainsi que les effets pernicieux de cette pratique sur la société dans son ensemble.

Le rapport formule des recommandations visant à mettre fin au profilage racial là où il existe, à améliorer la surveillance de la situation dans les milieux où on soupçonne qu'il existe et à prévenir les incidents de profilage avant qu'ils ne se produisent. Le rapport a bénéficié d'une bonne couverture médiatique et, dans une large mesure, a suscité des réactions favorables du public. Les données recueillies au cours de l'enquête seront également utiles à la Commission pour éclairer ses travaux d'élaboration de politiques sur les questions portant sur le motif de la race.

Handicap et éducation

En octobre 2003, la Commission a publié un rapport de consultation intitulé *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*. Le rapport présente un aperçu des opinions exprimées par les personnes de toute la province qui ont participé à la consultation organisée par la Commission au cours de l'automne 2002. Le rapport relève les problèmes touchant les droits de la personne qui se manifestent dans la prestation des services d'éducation aux élèves qui ont un handicap, aux paliers élémentaire, secondaire et postsecondaire, il définit les mesures que doivent prendre les parties responsables de fournir les adaptations nécessaires et il énonce les engagements de la Commission à cet égard.

La Commission élabore actuellement des directives sur l'accessibilité à l'éducation et les publiera dans un document complémentaire au rapport de consultation. Les directives préciseront comment la Commission interprète les responsabilités juridiques de toutes les parties qui jouent un rôle dans le processus d'adaptation relativement aux questions suivantes : l'accès à l'éducation, la lutte contre les attitudes négatives et les stéréotypes, l'obligation de définir et de fournir les adaptations appropriées, le respect de la confidentialité des personnes ayant un handicap, l'élaboration d'un processus d'adaptation efficace respectant la dignité humaine et l'application de la norme de préjudice injustifié.

Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a poursuivi son partenariat avec le Native Canadian Centre of Toronto dans la mise en oeuvre du Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.

Cette initiative, qui en est maintenant à sa quatrième année, vise à faire connaître le *Code* dans les communautés autochtones et à améliorer leur accès aux services de la Commission. Une personne a été embauchée pour coordonner l'intervention en matière de droits de la personne afin de fournir de l'information et un appui aux personnes victimes de discrimination et de les aider à avoir accès au processus de plainte de la Commission, au besoin. Chaque mois, trois activités d'éducation du public sont organisées en milieu de travail, dans des écoles ou des organismes communautaires. La Commission consultera des représentants de la communauté pour élaborer des mécanismes qui permettront de mettre à profit les leçons apprises jusqu'à présent dans le cadre de ce programme.

Initiative sur l'accessibilité des restaurants

En juin 2003, les résultats d'une vérification indépendante de l'accessibilité de sept chaînes de restaurants effectuée pour la Commission ont été communiqués aux chaînes Country Style Donuts, McDonalds, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet et Tim Hortons.

L'évaluation de quatre établissements par chaîne visait à démontrer la nature des obstacles auxquels peuvent faire face les clients handicapés. On a constaté notamment des lacunes en ce qui concerne les voies piétonnières sécuritaires pour accéder au restaurant, les ouvre-portes automatiques à l'entrée, les comptoirs suffisamment bas à la caisse ou dans les aires de libre-service, les menus en braille et les installations de toilettes accessibles.

La Commission estime que, plutôt que de s'attaquer aux obstacles au cas par cas chaque fois qu'est déposée une plainte pour atteinte aux droits de la personne, il vaut beaucoup mieux que les entreprises s'engagent volontairement et dans un esprit de collaboration à adopter des mesures concrètes pour aménager des installations universellement accessibles.

Au cours de l'automne, le commissaire en chef et des membres du personnel de la Commission ont rencontré des représentants des chaînes et ont été ravis de constater l'attitude positive de ces chaînes qui étaient fort disposées à collaborer et à discuter de leurs préoccupations. Chacune des sept chaînes s'est engagée à entreprendre un processus visant à éliminer les obstacles pour leurs clients handicapés.

Le rapport final de la Commission portant sur cette initiative, intitulé *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, a été publié en avril 2004. La Commission a l'intention d'inviter d'autres entreprises du secteur de l'hôtellerie et de la restauration à collaborer et à prendre de semblables engagements.

Conseils en matière de droits de la personne

Dans le cadre de son mandat visant à éliminer la discrimination au sein de la société et à défendre les droits de la personne et la justice sociale lorsque des problèmes surgissent, la Commission a fourni des conseils sur un certain nombre de questions.

La retraite obligatoire

Le commissaire en chef a diffusé en mai 2003 un communiqué portant sur la présentation d'un projet de loi visant à offrir plus de choix et une plus grande souplesse en matière de retraite. Il a également écrit au nouveau gouvernement en janvier 2004 pour encourager ce dernier à déposer à nouveau une mesure législative qui éliminerait l'obligation pour les travailleurs de prendre leur retraite à 65 ans et leur permettrait de jouir de la protection des droits de la personne en milieu de travail.

Mémoire sur la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

En mars 2004, la Commission a présenté au ministère des Affaires civiques et de l'Immigration un mémoire approfondi soulignant la nécessité de réformer la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). Au cours des dernières années, la Commission a constaté un nombre toujours croissant de plaintes venant de personnes ayant un handicap, ce qui illustre bien l'importance de faire de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* un véritable outil de changement pour les Ontariennes et les Ontariens ayant un handicap.

Le mémoire énonce les priorités de changement ainsi que les principes de respect des droits de la personne qui devraient guider la révision de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*. La Commission estime que, pour qu'elle soit efficace, cette loi doit s'appliquer au secteur privé aussi bien qu'au secteur public, qu'elle doit s'appuyer sur les protections prévues dans le *Code* et sur les principes généralement reconnus en matière de droits de la personne et qu'elle doit aborder de manière plus précise les questions touchant les personnes dont le handicap n'est pas lié à la mobilité. Il faudrait conserver les plans d'accessibilité et même les améliorer pour en faire des instruments essentiels visant l'élimination des obstacles en Ontario, et il conviendrait d'élaborer et d'appliquer des normes d'accessibilité. Les mécanismes pour recevoir et régler les plaintes sont aussi un élément essentiel, ainsi que des mesures visant la surveillance, la diffusion de rapports publics et l'obligation redditionnelle pour l'organisme chargé d'administrer et d'appliquer la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

Accessibilité des transports en commun

S'étant engagée à promouvoir l'accessibilité des transports en commun, la Commission, en collaboration avec l'Ontario Community Transportation Association (OCTA), a discuté de questions d'accessibilité dans le cadre d'une tribune organisée à l'occasion de l'Ontario Transportation Expo Annual Conference, en avril 2003.

Le personnel de la Commission a également participé aux quatre réunions régionales de l'OCTA qui ont eu lieu en octobre 2003 et qui réunissaient plus de 40 organismes de transport public de la province. De plus, dans son mémoire de mars 2004 sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, la Commission a souligné que les transports en commun constituent l'un des principaux secteurs dans lesquels il importe de créer des liens de collaboration et d'établir des normes afin d'arriver progressivement à la réalisation des droits.

Autres Sujets

La Commission s'est également penchée sur d'autres questions, notamment en correspondant avec :

- le ministre de la Santé et des Soins de longue durée et l'Association des municipalités de l'Ontario, pour exprimer ses préoccupations sur les effets néfastes que pourrait avoir la stratégie proposée par le ministère d'avoir recours à des agents chimiques pour s'attaquer au virus du Nil occidental sur les personnes protégées par le *Code*, y compris les femmes enceintes, les jeunes enfants, les personnes handicapées, et en particulier les personnes souffrant d'une sensibilité excessive à l'environnement;
- les principaux fournisseurs de services de stations d'essence, pour souligner qu'ils sont tenus, en vertu du *Code*, de fournir des services égaux et appropriés aux personnes handicapées;
- la ministre des Services à l'enfance et le ministre de l'Éducation, au sujet de l'accès des enfants sourds et malentendants aux programmes préscolaires;
- le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques, en réponse à deux préoccupations soulevées au sujet des droits des personnes ayant un trouble mental : la fouille et la saisie des effets personnels des patients dans les établissements psychiatriques, et la disposition de la *Loi sur les coroners* prévoyant que les enquêtes sur le décès de personnes en cure obligatoire dans un établissement psychiatrique sont discrétionnaires;

- le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, pour exprimer l'opinion que, lorsqu'elle est effectuée de manière appropriée, la collecte de données fondées sur la race peut être une composante efficace d'une stratégie d'ensemble visant à prévenir des phénomènes sociaux généralement reconnus comme discriminatoires, tel le profilage racial. La Commission entend publier des directives sur la collecte de données au début de l'exercice 2004-2005.

Sensibilisation accrue grâce à l'éducation du public et aux partenariats

Une autre fonction importante de la Commission consiste à élaborer et à mettre en oeuvre des programmes d'information et d'éducation du public.

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Commission a pris part à un total de 105 activités d'éducation du public à l'intention de groupes communautaires, de groupes d'employeurs, de cabinets juridiques et d'éducateurs, joignant ainsi près de 9 000 personnes. Les exposés portaient sur un vaste éventail de sujets, depuis le harcèlement en milieu de travail et les mesures d'adaptation à l'intention des personnes handicapées dans les établissements d'enseignement jusqu'au profilage racial et à l'accessibilité aux transports en commun. Le commissaire en chef s'est également entretenu avec divers groupes du monde de l'éducation, y compris des représentants des écoles, des enseignants et des professeurs d'établissements postsecondaires, il a pris la parole à diverses conférences organisées par des cabinets d'avocats et des cliniques juridiques et il a rencontré des délégations internationales en mission dans la province. En outre, la Commission a atteint un nombre incalculable de personnes au moyen de ses campagnes de sensibilisation du public.

Avec Shoppers Drug Mart et CARP – Campagne d'affiches sur l'âge

En juillet 2003, la Commission a lancé une campagne de sensibilisation du public pour contrer les préjugés et les stéréotypes existant sur les personnes âgées, en partenariat avec Shoppers Drug Mart et CARP, Canada's Association for the Fifty-Plus. Pendant deux semaines, du 26 juillet au 9 août 2003, les magasins Shoppers Drug Mart de l'Ontario et du Canada ont exposé les affiches de la Commission illustrant des personnes âgées qui arboraient une étiquette *Meilleur avant* et portant le texte suivant : *Personne n'a de date limite. Arrêtons la discrimination fondée sur l'âge. C'est de l'histoire ancienne.* Les pharmacies ont également distribué un dépliant sur la discrimination fondée sur l'âge pour sensibiliser le public à la nature et aux effets de l'âgisme.

Avec HRP AO – Révision de la publication Les droits de la personne au travail

En février 2004, la Commission, en partenariat avec la Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO), a lancé une version enrichie et

remaniée de la publication intitulée *Les droits de la personne au travail*. Ce guide en langage clair destiné aux employeurs, qui est l'une des publications les plus populaires de la Commission, aborde les principales questions touchant les droits de la personne qui se posent de nos jours dans les lieux de travail, notamment : création de poste et embauchage, adaptations pour les personnes ayant un handicap, tests de consommation de drogues et d'alcool, politiques sur le harcèlement, et droits des employées enceintes et des partenaires de même sexe.

www.ohrc.on.ca

Le site Web de la Commission offre un accès rapide à divers documents, comme les énoncés de politiques, les guides en langage clair, les résumés de décisions judiciaires, les communiqués, ainsi que des renseignements sur les consultations et les initiatives futures de la Commission.

Durant la période allant du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004, on a compté 461 365 visites distinctes, ce qui représente une augmentation de plus de 130 000 visites distinctes comparativement à l'exercice précédent. En moyenne, 1 261 personnes par jour visitent le site Web de la Commission.

Les instruments internationaux des droits de la personne

La Commission a également fourni sa contribution aux rapports canadiens qui sont requis en vertu des diverses conventions internationales en matière de droits de la personne dont le Canada est signataire.

En 2003-2004, la Commission a fourni des données pour le mémoire de l'Ontario en vue de la préparation du Cinquième rapport du Canada sur le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et elle a soumis des observations en réponse à l'ébauche d'un rapport des Nations Unies sur les droits de la personne au Canada (lequel a été publié en février 2004) à la suite d'une rencontre, en septembre 2003, entre le commissaire en chef et M. Doudou Diene, rapporteur spécial de l'ONU sur les formes contemporaines de racisme.

Direction des services juridiques

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Direction des services juridiques est intervenue dans les affaires suivantes : 7 décisions du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario; 26 règlements; 5 révisions judiciaires; 3 décisions de la Cour supérieure de justice; 5 décisions d'une cour d'appel; 2 décisions de la Cour suprême du Canada.

À la fin de l'exercice 2003-2004, les dossiers en cours de la Direction des services juridiques comprenaient : 292 plaintes déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (dont 200 causes doivent être entendues

ensemble); 12 demandes de révision judiciaire devant la Cour divisionnaire; 2 causes devant la Cour supérieure de justice; 5 appels devant diverses cours ontariennes (y compris une intervention à la Cour d'appel); 5 causes devant la Cour suprême du Canada.

Voici les points saillants de quelques décisions, règlements et affaires qui ont marqué le dernier exercice.

Points saillants de certaines affaires marquantes

1. Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324 (C.S.C.)

La Cour suprême du Canada a déterminé que les arbitres des griefs ont l'autorité et la responsabilité de mettre en oeuvre et de faire respecter les droits et obligations substantiels prévus par les lois sur les droits de la personne et les autres lois sur l'emploi comme s'ils faisaient partie de la convention collective. La Cour a affirmé que les lois sur les droits de la personne et les normes d'emploi fixent une norme minimale à laquelle l'employeur et le syndicat ne peuvent pas se soustraire par contrat. La Cour a donc déterminé que le Conseil d'arbitrage a eu raison de conclure que les droits et obligations substantiels reconnus dans le *Code des droits de la personne* font partie de chaque convention collective relevant de la compétence d'un arbitre. Par conséquent, la Cour suprême n'a trouvé aucune raison d'aller à l'encontre des conclusions du Conseil d'arbitrage voulant que la matière du grief pouvait être soumise à l'arbitrage.

2. Pritchard c. Ontario (Commission des droits de la personne) (C.S.C.)

La Cour a confirmé la position de la Commission voulant que l'avis juridique donné aux commissaires est protégé par le privilège avocat-client et n'a pas à être divulgué aux parties à la plainte. Le privilège avocat-client vise tant l'avis donné à un organisme administratif par un avocat salarié que l'avis donné dans le contexte de l'exercice privé du droit.

L'exception fondée sur l'« intérêt commun » ne s'applique pas à la Commission puisque ses intérêts ne coïncident pas avec ceux des personnes qui se présentent devant elles. Le rôle de la Commission, à l'égard des plaintes relatives aux droits de la personne, demeure celui d'un gardien impartial, et par définition, elle n'a pas d'intérêt dans le dénouement d'une affaire. Il n'y a ni lien fiduciaire entre la Commission et les parties qui se présentent devant elle, ni obligation fiduciaire de la Commission envers ces parties. L'équité procédurale n'exige pas la divulgation d'un avis juridique protégé par le privilège avocat-client.

L'article 10 de la *Loi sur la procédure de révision judiciaire* n'exprime pas clairement et sans équivoque l'intention d'écarter le privilège avocat-client ni ne précise que le « dossier » comprend les avis juridiques. L'on ne saurait donc

interpréter l'expression « dossier de l'instance » comme englobant les communications privilégiées entre la Commission et son avocate.

3. Canada Mortgage and Housing Corp. v. Iness (Cour d'appel de l'Ontario)

La Cour d'appel a déterminé que les critères d'admissibilité relatifs à une subvention du gouvernement fédéral pour un programme de logement (dans ce cas, une entente entre la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et Caroline Co-Operative Homes Inc.) n'était pas assujettis aux mesures législatives en matière de droits de la personne.

La plaignante prétendait que l'un des critères en vertu desquels elle recevait une subvention au loyer discriminait contre elle à titre de personne recevant de l'aide sociale. Après le renvoi de sa plainte devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, la plaignante a obtenu que soit ajoutée la SCHL comme intimée dans l'instance, en invoquant le fait que la politique de financement de la SCHL et l'entente de fonctionnement étaient assujettis à l'autorité réglementaire provinciale en vertu du *Code*. À la suite de la révision judiciaire, cependant, la Cour divisionnaire a annulé la décision du Tribunal. La Cour d'appel, en rejetant l'appel, a conclu que le pouvoir de la SCHL d'avancer des fonds à la Co-op constituait un exercice légitime du pouvoir du gouvernement fédéral d'engager des dépenses et n'avait pas pour but de régir une question de ressort provincial. La Cour d'appel était également d'accord avec la Cour divisionnaire pour dire que, en vertu du principe de l'exclusivité des compétences, le *Code* doit être interprété de manière conciliatrice dans ce cas afin de ne pas limiter l'autorité reconnue à la SCHL par des lois fédérales valides d'engager des fonds fédéraux pour exercer ses fonctions essentielles.

La plaignante a demandé l'autorisation d'interjeter appel devant la Cour suprême du Canada.

4. Her Majesty the Queen in Right of Ontario v. Michael McKinnon and Ontario Human Rights Commission (Cour divisionnaire de l'Ontario)

Le ministère des Services correctionnels a interjeté appel d'une décision d'une Commission d'enquête (maintenant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario), datée du 29 novembre 2002, selon laquelle le ministère ne s'était pas conformé entièrement à une ordonnance rendue en 1998 par la même Commission relativement à des actes de discrimination en milieu de travail. La Commission avait rendu d'autres ordonnances correctives dans la décision portée en appel. La Cour a jugé que la Commission disposait de preuves suffisantes pour conclure que le ministère n'avait pas respecté l'ordonnance précédente. La Cour devait ensuite examiner la question de savoir si, une fois la non-observation constatée, le rôle de la Commission prenait fin, ce qui aurait exigé que le plaignant retourne à la Commission pour présenter une nouvelle plainte. La Cour a conclu que cela serait manifestement contraire à l'intention du

Code, qui a pour objectif d'éliminer la discrimination. La Cour a affirmé que la Commission avait donc toute latitude, dans le cadre de sa responsabilité constante de surveiller la mise en oeuvre, de refondre ses ordonnances originales afin de s'attaquer à ce qu'elle considère comme un problème persistant. L'autorisation a été donnée au ministère d'interjeter un autre appel de la décision de la Commission devant la Cour d'appel de l'Ontario.

5. Gismondi v. Ontario Human Rights Commission (Cour divisionnaire de l'Ontario)

Il s'agissait d'une révision judiciaire de la décision de la Commission d'exercer la discrétion qui lui est donnée en vertu des articles 34 et 37 du *Code* de ne pas traiter la plainte de M. Gismondi pour atteinte aux droits de la personne. La décision de la Commission de ne pas traiter la plainte était fondée sur le fait que la plainte avait été déposée en retard et que ce retard ne s'était pas produit de bonne foi. La Cour a d'abord considéré les normes de réexamen devant s'appliquer à la révision judiciaire de l'exercice par la Commission de la discrétion prévue aux articles 34 et 37 du *Code*. Vu l'expertise reconnue de la Commission dans le traitement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne, l'objet de la loi et la nature du problème particulier sur lequel se penche la Cour lorsqu'elle révisé une décision rendue en vertu des articles 34 ou 37, la Cour a conclu que les décisions de la Commission sur de telles questions doivent être abordées avec un degré de déférence tel que seule une constatation du caractère « éminemment déraisonnable » de la décision pourrait la remettre en question. La Cour a ensuite conclu que les décisions de la Commission n'avaient pas été éminemment déraisonnables dans ce cas. En outre, la Cour a affirmé que la Commission avait satisfait à toutes les exigences d'équité procédurale.

6. Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy (No. 2) (Tribunal des droits de la personne de l'Ontario)

Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a jugé que l'intimé avait commis des actes de discrimination fondée sur la race et sur le sexe à l'endroit de la plaignante, qu'il l'avait harcelée sur le plan sexuel et racial, qu'il lui avait fait des avances à caractère sexuel et qu'il l'avait finalement congédiée parce qu'elle ne tolérait pas sa conduite. C'est la première fois que le Tribunal reconnaît et applique explicitement le concept de l'intersectionnalité pour déterminer la responsabilité et le recours. Le Tribunal a conclu que l'intersectionnalité de la discrimination fondée sur le sexe et la race avait exacerbé la souffrance morale de la plaignante. Le Tribunal a constaté que l'intimé faisait subir à la plaignante un harcèlement sexuel et racial parce que c'était une jeune femme noire sur laquelle il pouvait exercer un pouvoir et un contrôle économique. Il ne cessait de l'avilir en raison de ses préjugés racistes sur la promiscuité sexuelle des femmes noires. Le Tribunal a accordé à la plaignante 25 000 \$ en dommages-intérêts généraux pour discrimination sexuelle, sollicitation sexuelle, harcèlement sexuel et représailles, et 10 000 \$ en dommages-intérêts généraux pour discrimination

raciale et harcèlement racial. Le Tribunal lui a également accordé 10 000 \$ pour souffrance morale et 3 384 \$ pour pertes salariales. En outre, le Tribunal a également imposé à l'intimé des mesures correctives d'intérêt public.

Cadre de responsabilisation

Le cadre de responsabilisation de la Commission vise à établir les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses réalisations par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau suivant résume les réalisations de la Commission par rapport à ses objectifs pour l'exercice 2003-2004.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2003-2004
Exécution	• Les agents des services de renseignements répondront à 70 % des demandes de renseignements téléphoniques. • Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission. • Porter à 14 mois ou moins l'âge moyen des dossiers faisant l'objet d'une enquête. • Porter à 12 mois ou moins l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.
Promotion des droits	• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public à la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public à ce sujet. • Élaborer un cadre de travail pour le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones. • Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants pour toutes les activités d'éducation du public évaluées.
Défense des droits	• Publier le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation. • Publier des lignes directrices sur l'application du Code en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation. • Élaborer un cadre de consultation sur la race. • Publier un rapport de consultation sur le profilage racial. • Poursuivre les travaux visant à favoriser l'accessibilité parmi les fournisseurs de services en Ontario.

SECTEUR DE SERVICE

RÉALISATIONS EN 2003-2004

Exécution

- Les agents des services de renseignements ont répondu à 63,5 % des demandes de renseignements téléphoniques.
- On a atteint un taux de règlement de 71 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission.
- L'âge moyen des dossiers faisant l'objet d'une enquête était de 17,5 mois au 31 mars 2004.
- L'âge moyen de l'ensemble des dossiers était de 10,8 mois au 31 mars 2004.

Promotion des droits

- A réalisé, en collaboration avec ses partenaires Shoppers Drug Mart et CARP, une campagne de sensibilisation du public à la discrimination fondée sur l'âge en plus de produire et distribuer une brochure sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées de l'Ontario.
- A évalué le Programme de droits de la personne à l'intention des Autochtones.
- A atteint et même dépassé un taux de satisfaction de 80 % parmi les participants aux activités d'éducation du public.
- A publié une édition révisée du guide *Les droits de la personne au travail* en partenariat avec la Human Resources Professionals Association.

Défense des droits

- A publié le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation : *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*.
- A terminé les travaux préliminaires en vue de la publication de lignes directrices sur l'application du Code en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.
- A élaboré un cadre de travail pour le projet d'élaboration de politiques sur la race.
- A publié un rapport de consultation sur le profilage racial : *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial*.
- A mis la dernière main au rapport sur l'accessibilité des restaurants avec sept grandes chaînes : *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité* et a reçu l'engagement des chaînes de tenir compte de l'accessibilité.

Le tableau qui suit présente les engagements publics de la Commission pour l'exercice 2004-2005.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2004-2005
Exécution	• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, porter le taux d'« appels abandonnés » à moins de 30 %. • Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation. • Porter à moins de 12 mois l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.
Promotion des droits	• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public et des activités connexes d'éducation du public. • Réviser le cadre de travail relatif au Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones. • Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants aux activités d'éducation du public.
Défense des droits	• Entamer les travaux de la première étape du projet sur l'état familial. • Publier des lignes directrices sur l'application du <i>Code</i> en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation. • Mener un dialogue sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la race. • Vérifier la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation. • Vérifier la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial. • Élargir l'initiative sur l'accessibilité des restaurants à d'autres chaînes.

Tableaux

Tableau 1: Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités
Nombre total de plaintes déposées : 2.450

Nombre total de plaintes déposées : 2,430																					
	Age	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	Etat d'assisté social	Etat familial	Etat matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes citations	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes
Logement	7	2	10	0	1	4	11	11	6	48	5	11	8	13	29	4	10	0	180	90	3.67%
Contrats	34	1	1	0	0	1	0	0	0	36	1	1	0	2	3	1	1	0	82	40	1.63%
Emploi	171	107	25	1	11	74	0	90	45	1090	229	183	77	223	502	240	586	8	3662	1940	79.18%
Services	12	37	16	0	5	18	4	18	6	211	10	34	9	43	140	17	31	1	612	346	14.12%
Associations professionnelles	8	2	0	0	1	1	0	1	0	22	2	3	0	4	8	1	5	0	58	34	1.39%
Total	232	149	52	1	18	98	15	120	57	1407	247	232	94	285	682	263	633	9	4594	2450	100%
Pourcentage par motif cité	5.05%	3.2%	1.13%	0.02%	0.39%	2.13%	0.33%	2.61%	1.24%	30.63%	5.38%	5.05%	2.05%	6.20%	14.85%	5.72%	13.78%	0.20%	100%		
Pourcentage du total des plaintes	9.47%	6.08%	2.12%	0.04%	0.73%	4.00%	0.61%	4.90%	2.33%	57.43%	10.08%	9.47%	3.84%	11.63%	27.84%	10.73%	25.84%	0.37%			

*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

Tableau 2: Règlements intervenus en 2003-2004 à l'issue d'une médiation, par motifs cités dans les plaintes

Age	18	\$131,936.44	\$7,329.80
Ascendance	17	\$98,549.64	\$5,797.04
Association	5	\$14,700.00	\$2,940.00
Casier judiciaire	1	\$37,500.00	\$37,500.00
Citoyenneté	4	\$25,056.00	\$6,264.00
Croyance	12	\$43,822.00	\$3,651.83
État d'assisté social	7	\$3,029.64	\$432.81
État familial	18	\$101,750.00	\$5,652.78
État matrimonial	9	\$24,650.00	\$2,738.89
Handicap	210	\$1,734,034.50	\$8,257.31
Harcèlement sexuel	70	\$503,939.63	\$7,199.14
Lieu d'origine	31	\$148,364.64	\$4,785.96
Orientation sexuelle	16	\$93,270.00	\$5,829.38
Origine ethnique	32	\$259,644.28	\$8,113.88
Race et couleur	81	\$565,001.00	\$6,975.32
Représailles	65	\$519,660.20	\$7,994.77
Sexe et grossesse	150	\$880,248.26	\$5,868.32
Total général*	746	\$5,185,156.23	\$6,950.61
	Personnes indemnisées	Domages-intérêt	Moyenne

*Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total général obtenu en reprenant pour chaque motif cité les dommages-intérêts accordés à une plaignante ou un plaignant dépasse le total réel des règlements intervenus pour l'ensemble des plaintes (2 653 769,21 \$).

Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cites dans les plaintes
Nombre total de dossiers fermés : 2,038

Plainte rejetée	16	22	6	2	1	11	4	9	7	147	12	22	7	37	79	25	52	1	460	253	12.41%
Abandon faute de preuves	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	3	1	0	1	4	1	4	1	22	12	0.59%
Plainte non traitée (art. 34)	60	12	3	0	1	8	30	43	28	160	7	19	6	29	42	20	56	2	526	245	12.02%
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	15	7	3	1	0	2	1	8	3	232	15	4	3	13	33	10	36	0	386	286	14.03%
Règlement entre les parties	18	29	1	0	0	24	0	10	0	160	21	38	7	45	66	30	66	2	517	275	13.49%
Règlement par médiation	49	49	14	0	17	26	10	38	16	418	114	79	31	90	207	113	260	4	1535	778	38.17%
Plainte retirée	12	15	5	1	8	11	0	10	6	104	10	23	12	25	54	10	48	0	354	189	9.27%
Total	170	135	32	4	27	82	45	118	60	1227	182	186	66	240	485	209	522	10	3800	2038	100%
Pourcentage	4.47%	3.55%	0.84%	0.11%	0.71%	2.16%	1.18%	3.11%	1.58%	32.29%	4.79%	4.89%	1.74%	6.33%	12.76%	5.50%	13.74%	0.26%	100%		
	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes catégories*	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes

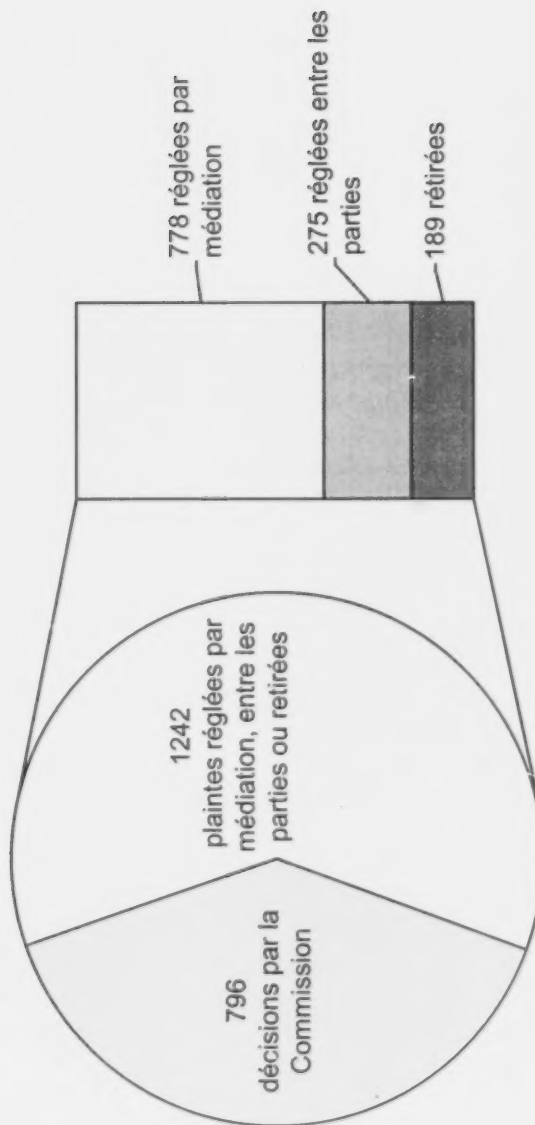
*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, ce total est supérieur au total des plaintes déposées.

* Un total de 288 plaintes ont été renvoyées au Tribunal des droits de la personne au cours de l'exercice 2003-2004. Deux autres dossiers qui avaient été auparavant fermés par la Commission ont également été renvoyés au Tribunal à la suite d'un réexamen effectué en vertu de l'article 37 du Code.

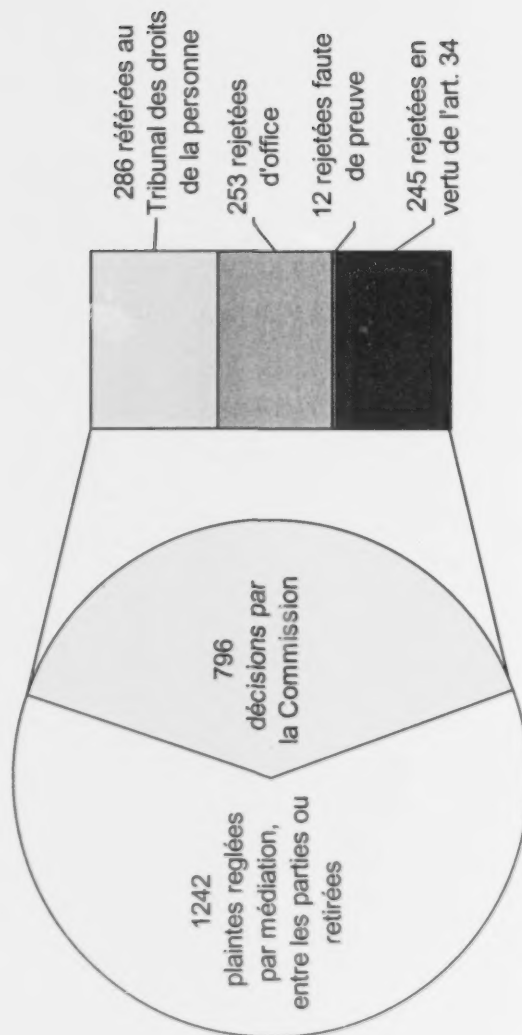
Tableau 4: Dossiers fermés, par décision prise et par domaine
Nombre total de dossiers fermés : 2,038

Plainte rejetée	7	1	167	73	5	253	12.41%
Abandon faute de preuves	0	0	12	0	0	12	0.59%
Plainte non traitée (art .34)	33	34	135	34	9	245	12.02%
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	12	0	56	217	1	286	14.03%
Règlement entre les parties	3	0	176	95	1	275	13.49%
Règlement par médiation	34	0	672	68	4	778	38.17%
Plainte retirée	5	0	161	22	1	189	9.27%
Total	94	35	1379	509	21	2038	100%
Pourcentage	4.61%	1.72%	67.66%	24.98%	1.03%	100%	
	Logement	Contrats	Emploi	Services	Associations professionnelles	Total toutes catégories	Pourcentage du total des plaintes

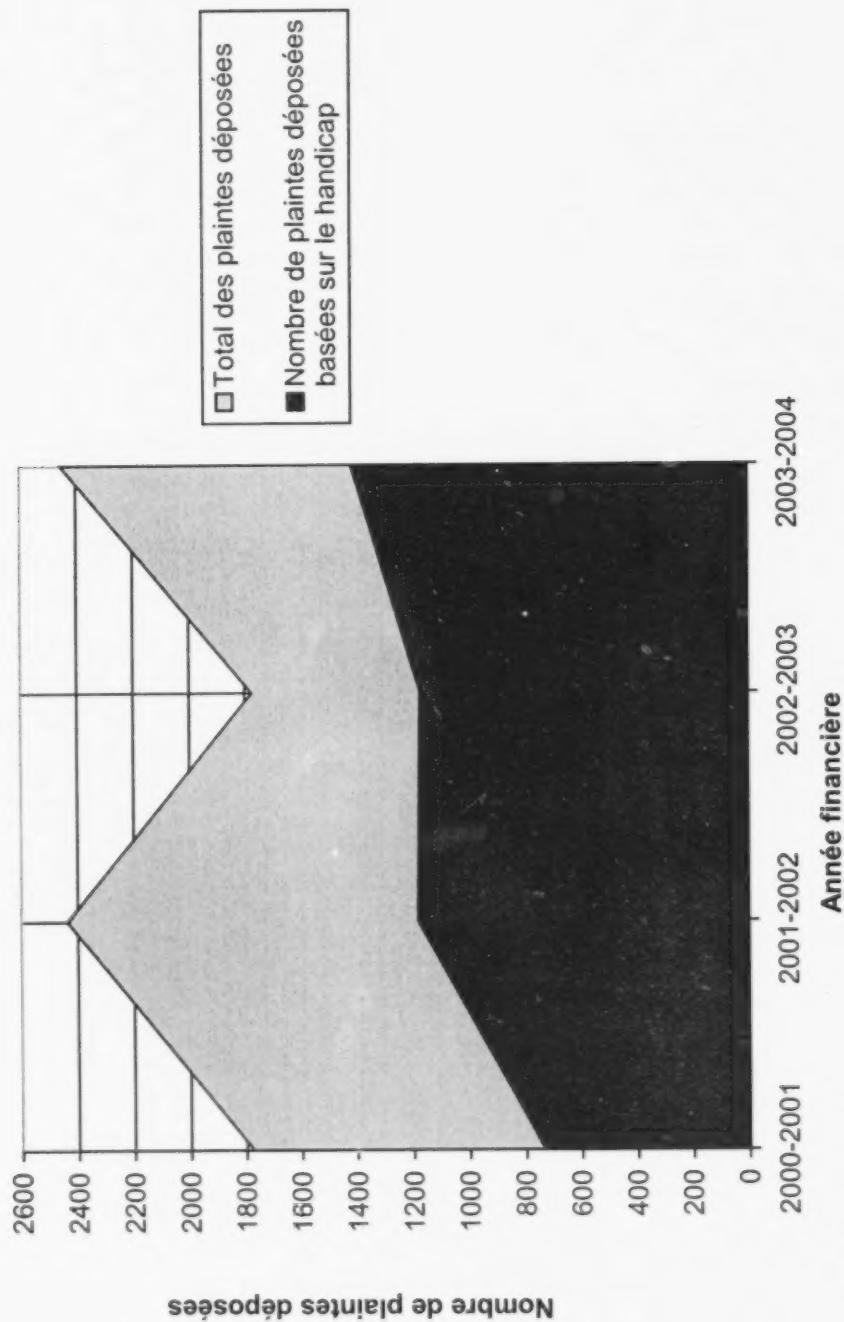
Dossiers fermés, par type de règlement



Ventilation des décisions de la Commission



Nombre de plaintes basées sur le handicap



Décisions et Règlements du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Décisions	Motifs
St. Hill c. VRM Investments Ltd., et al.	état familial
Weiher c. Polhill	handicap
Morrison, Anton, Vapiwalla, McLean, Duhaney c. Motsewetsho and Patrons Online	sexe, harcèlement sexuel, avances sexuelles, origine ethnique, représailles
Gibbons and Ladouceur c. Sports Medic Inc., et al	sexe, harcèlement sexuel, avances
Cunanan c. Boolean Developments Ltd., et al.	état familial, âge, association
Baylis-Flannery c. De Wild, Tri Community Physiotherapy	sexe, avances sexuelles, harcèlement, race, harcèlement sexuel, représailles
Règlements	Motifs
Opeitum c. Cancer Care Ontario et al.	race, couleur, sexe, représailles, harcèlement
Mohammed-Ali c. Skylink Technologies Inc., et al.	croissance, race, origine ethnique, représailles
Burga c. Airline Services International Inc., Et al.	sexe
Lewis c. Neurosurgery Associates et al.	handicap
Lawson c. U of T et al.	croissance, citoyenneté, représailles
Negin c. The Equitable Trust Company et al.	état familial
Powers c. Iskar Tools Inc , et al.	handicap
Borden c. Penwest Development Corp. Ltd. o/a Bond Place Hotel et al.	sexe

Règlements	Motifs
Crawley c. Anne Marie Hill Housing Co-Operative Inc.	état familial, sexe, état d'assistance social
Defina c. Canadian Thermo Windows Inc., et al.	handicap
DiRoma c. D.K.M. Manufacturing Ltd., et al	âge, sexe, origine ethnique
Han c. 922312 Ontario Ltd. o/a Steam Sauna et al.	sexe, avances sexuelles
Da Costa c. Lovat Tunnel Equipment Inc., et al.	race, couleur, ascendance, lieu d'origine, origine ethnique, représailles
Stephenson c. City of Toronto	handicap
Jansen c. Syncromesh Inc., et al.	handicap
Onoriode c. Woodbine building Supply Ltd., et al.	race, couleur, lieu d'origine
Livingstone c. Club Monaco Corp., et al.	état familial, représailles
Jane Doe c. An Ontario School Board et al.	handicap
Stratton c. Skylink Technologies Inc.	sexe, harcèlement sexuel, représailles
Mulligan c. Multiview Inc., et al.	sexe, représailles, harcèlement sexuel
Ollson c. Wooden Dreams Ltd., et al.	handicap
Lohnert c. Mother Parker's Tea & Coffee	handicap
Basdeo c. Travel Media Ltd., et al	sexe, avances sexuelles

Règlements	Motifs
Piche c. Cornwall Youth Residence Inc., et al.	sexe
Bishop c. Royal Canadian Legion (Talbot Trail Branch 613) et al.	sexe
MacPherson c. Southern Supplies Ltd., et al.	handicap
Epstein c. York Condo Corp. 67 et al.	croyance
Geminiuc c. DMR Financial Services Group Inc., et al.	contrats
Cousineau c. Rainbow District School Board	handicap
Ellery c. Orion Bus Industries Ltd. et al.	handicap, représailles
Reid, Mason c. Silex Inc. et al.	race, couleur, ascendance, lieu d'origine, origine ethnique
Armstrong c. City Buick Pontiac Cadillac Ltd. et al.	race, couleur, représailles
Cooper c. Beech Hall Housing Cooperative Inc.	handicap, état d'assisté social
Somerville c. Pickerel Lake Lodge Ltd. et al.	état familial
Roach c. Days Inn et al.	ascendance
Saxon c. Corporation of the Town of Amherstburg	handicap

***Cour supérieure de justice
Cour divisionnaire
(révision judiciaire)***

Campbell c. OHRC	race, couleur, ascendance, origine ethnique, lieu d'origine, handicap
Cespedes c. University of Toronto and OHRC	race, couleur, ascendance, origine ethnique
Chol c. York University and OHRC	ascendance, couleur, lieu d'origine, race
Gismondi c. Corporation of the City of Toronto and OHRC	âge
Gurofsky c. Fanshaw College and OHRC	handicap
Layzell c. OHRC	sexe, harcèlement, handicap, représailles
O.N., A Minor by his litigation guardian, N.N., A Minor by his litigation guardian, and C.K. c. OHRC	handicap
Mianowski c. OHRC and Lever Ponds	handicap
Okafor c. Her Majesty the Queen and OHRC	état matrimonial, race, couleur, état familial, origine ethnique, croyance, handicap
Pieters c. University of Toronto and OHRC	race
Pritchard c. OHRC	sexe, harcèlement sexuel, représailles
Sleiman c. OHRC and AG of Ontario	sexe, état familial, état matrimonial
Way c. Dufferin Peel Catholic District School Board et al. and OHRC	état matrimonial, âge

***Cour supérieure de justice
(Civil)***

Farris c. Staubach Ontario Inc. and OHRC harcèlement sexuel

Lacasse c.OHRC et al. ascendance

***Cour supérieure de justice
Cour divisionnaire
(Appel)***

Ministry of Correctional Services et al.
c. Michael McKinnon and OHRC race, ascendance, origine ethnique,
harcèlement

Cour d'appel de l'Ontario

Brillinger c. The Canadian Lesbian and Gay Archives.and OHRC orientation sexuelle

Iness c. Caroline Co-operative Housing Inc. et al. and OHRC état d'assisté social

Pieters c. University of Toronto and OHRC race

Cour suprême du Canada

Parry Sound (District) Social Services Administration Board c. OPS et al. and OHRC sexe

Pritchard c. OHRC sexe, harcèlement sexuel, représailles

États financiers

Situation financière à la fin de l'exercice 2003-2004
(en milliers de dollars)

	2003-04 Budget de dépenses	Budget révisé au 31 mars 2004	Dépenses réelles au 31 mars 2004	Écart en fin d'exercice 2003-04	
				\$	% du budget révisé
Salaires et traitements	9,132.1	9,132.1	8,249.6	882.5	9.7
Avantages sociaux	969.4	969.4	990.4	(21.0)	(2.2)
Autres dépenses directes de fonctionnement	2,087.9	2,087.9	2,742.2	(654.3)	(31.3)
	12,189.4	12,189.4	11,982.2	207.2	1.7

Noter: Les dépenses encourues de 11,982.8 \$ pour l'année financière 2003-2004 ont été diminuées de 0,6 \$ représentant le montant total des revenus, résultant en des dépenses réelles de 11, 982,2 \$